

Guide Locataire

OPH
DE LA MEUSE

Vos références :

Bienvenue

Bienvenue dans votre nouveau logement ! Ce guide a été conçu pour vous accompagner tout au long de votre installation et de votre vie dans le logement géré par l'OPH de la Meuse. Vous y trouverez les informations essentielles concernant votre contrat de location, l'assurance habitation, les démarches en cas de sinistre, ainsi que les documents à conserver. Prenez quelques minutes pour le lire attentivement : il vous aidera à mieux comprendre vos droits, vos obligations et les bons réflexes à adopter.

LE PETIT +

Acteur majeur du logement social avec près de 10 000 logements répartis sur 125 communes, l'Office accompagne les Meusiens à chaque étape de leur parcours client, grâce à des offres attractives et adaptées. Engagé dans la construction, la réhabilitation et la modernisation du parc immobilier, l'OPH de la Meuse place la qualité de vie et le confort de ses locataires au cœur de son action. Actuellement d'importants investissements sont en cours sur des projets de constructions neuves à :



- **Bar-le-Duc** avec l'Îlot Saint-Jean (39 logements), Îlot de la Halle (25 logements), Îlot Notre Dame (58 logements), Boulevard des Ardennes (10 logements)
- **Verdun** avec le Majestic (12 logements), Jean Bouin (4 logements), Miribel (57 logements)
- **Et dans toute la Meuse : Sampigny** (6 logements), **Etain** (8 logements), **Spincourt** (5 logements), **Ligny-en-Barrois** (8 logements).



Sommaire

- 4 Votre arrivée dans le logement
- 5 Les bons gestes pour un logement sûr et bien entretenu
- 6 L'entretien de votre logement et des parties communes
- 7 La bienveillance et le respect du voisinage
- 8 Les équipements de votre logement
- 9 Balcons, jardins et espaces extérieurs
- 10>11 Le loyer et les charges
- 12>13 Parcours résidentiel
- 14>15 Départ du logement & état des lieux

Fiches pratiques

- 16 **Explications :**
Fiches pratiques à détacher
- 17>18 **FICHE N°1** : Réparation entrée, cuisine, salle de bain
- 19>20 **FICHE N°2** : Réparation salon, salle à manger, extérieur
- 21>22 **FICHE N°3** : Contacts généraux OPH de la Meuse, service de proximité, astreinte
- 23>24 **FICHE N°4** : Contacts utiles : urgences, santé, sécurité, contacts pratiques : technique, social
- 25>26 **FICHE N°5** : Découvrez votre Espace Client en ligne !



Votre arrivée dans le logement



Le contrat de location

- › Votre **bail** est un accord entre vous et l'OPH de la Meuse.
- › Il précise vos **droits et obligations**.
- › Lisez-le attentivement et **conservez-le**, ainsi que le **règlement intérieur** remis avec.



L'état des lieux d'entrée

- › Suite à votre arrivée, un **état des lieux** contradictoire sera programmé pour reprendre le descriptif et les équipements du logement.
- › Gardez ce document : il servira de référence à votre départ.



L'assurance habitation

- › Vous devez **obligatoirement être assuré** contre les **risques locatifs** (incendie, dégât des eaux, explosion, responsabilité civile).
- › Remettez votre **attestation d'assurance** à votre agence à l'entrée dans le logement, puis chaque année.
- › Sans assurance, votre **bail peut être résilié**.



En cas de sinistre

- › Appelez les **pompiers (18)** si nécessaire.
- › Prévenez votre **fournisseur de gaz** (en cas de fuite).
- › Contactez **votre agence** et **votre assureur**.



Envoi de votre attestation annuelle

- › **Par courrier** : OPH de la Meuse – 15, rue du Moulin – CS 30195 – 55 005 Bar-le-Duc Cedex
- › **Par mail** : assurances@groupeophmeuse.fr



Accompagnement

- › Les équipes de l'OPH de la Meuse et les **représentants des locataires** sont à votre disposition pour vous guider tout au long de votre vie dans le logement.

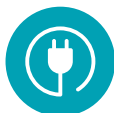


Contrat énergie

- › Souscrivez vos contrats auprès des **fournisseurs d'énergie de votre choix** (dans les cas de distribution individuelle).



Les bons gestes pour un logement sûr et bien entretenu



Électricité : les bons réflexes

- › Coupez le courant avant toute intervention, même simple (ampoule, fusible...).
- › Ne modifiez pas l'installation électrique.
- › Évitez les multiprises en cascade pour ne pas surcharger les prises.
- › Contrôlez régulièrement l'état des prises, câbles et fils de vos appareils.



Chauffage : les bons usages

- › Réglez la température à **19°C**, pour allier confort et économies.
- › Ne posez pas de linge sur les radiateurs ou appareils de chauffage.
- › Évitez les chauffages d'appoint, souvent dangereux et coûteux.
- › Si vous avez une cheminée, faites-la **ramoner une fois par an** : c'est obligatoire.



Gaz : les précautions

- › Vérifiez l'état et la **date des tuyaux de gaz**.
- › En cas d'odeur suspecte :
 - Aérez immédiatement,
 - N'allumez rien (lumière, flamme, appareil électrique),
 - Évacuez les lieux.



Numéros d'urgence :

- › Pompiers : **18** ou **112**
- › Urgence gaz : **0 800 47 33 33** (appel gratuit)



Eau : prévenir les fuites

- › Vérifiez régulièrement les **joints et robinets**.
- › Surveillez les **fuites**, sources de dégâts et de surconsommation.
- › En cas d'**absence prolongée**, fermez l'**arrivée d'eau**.



L'entretien de votre logement et des parties communes



> VOTRE RESPONSABILITÉ

Vous devez entretenir régulièrement votre logement et les parties communes du bâtiment pour les garder en bon état. Les réparations liées à une dégradation volontaire ou à vos animaux domestiques sont à votre charge.



Propreté

- > Gardez votre logement, ses annexes et les parties communes propres.
- > **Respectez le travail d'entretien** effectué par nos équipes ou nos prestataires.
- > Des **opérations de désinsectisation ou de désinfection** peuvent être menées : merci de vous rendre disponible lors de ces interventions.



Déchets

- > **Triez vos ordures ménagères** selon les règles de collecte sélective de votre commune.
- > Ne déposez **jamais de déchets sur les paliers**, dans les parties communes ou près des logements.



Encombrants

- > Déposez vos **objets volumineux en déchèterie** ou renseignez-vous auprès de votre mairie pour connaître la procédure de collecte.
- > Les dépôts sauvages (trottoirs, halls, caves, jardins, etc.) sont **interdits par la loi** et peuvent entraîner une amende.



La bienveillance et le respect du voisinage

> LE VIVRE-ENSEMBLE

Un cadre de vie agréable dépend du comportement de chacun. Respectez les règles de bienséance, d'hygiène et de sécurité, conformément au règlement intérieur. En cas de difficultés, le service Ingénierie Sociale peut vous accompagner : 03 29 45 12 22.



Le bruit

- > Évitez tout bruit gênant : bricolage, cris d'animaux, talons, volume élevé, claquements de portes...
- > Le tapage de jour ou de nuit peut entraîner une **verbalisation par la police**.
- > Les horaires de bricolage sont fixés par le règlement départemental ; certaines communes ont leurs propres horaires (renseignez-vous à la mairie).



Travaux dans le logement

- > Aucuns travaux, sauf embellissement, ne peut être réalisé sans **autorisation écrite de l'OPH de la Meuse**.
- > En cas d'avis favorable, vous recevrez les instructions pour réaliser vos travaux en toute sécurité et éviter tout risque ou sinistre.



Les équipements de votre logement



Ventilation

- **Ne bloquez jamais** les grilles de ventilation.
- **N'installez pas** de hotte évacuant l'air dans les conduits de ventilation.
- **Aérez chaque pièce** régulièrement pour garder un air sain et éviter l'humidité.



Détecteur de fumée

- Tous les logements sont **équipés d'un détecteur de fumée**.
- Il **sonne fort** pour vous avertir en cas de fumée ou d'incendie.
- **Nettoyez-le** régulièrement et **testez-le** pour vérifier son bon fonctionnement ainsi que sa pile.



Ascenseurs

- En cas de **panne** :
- Si vous êtes **à l'intérieur**, **restez calme**, appuyez sur le **bouton d'alarme** et attendez les secours.
- Si vous êtes **à l'extérieur**, contactez le **prestataire d'entretien** ou appelez les **pompiers (18)**.
- **N'intervenez jamais vous-même**.



Sécurité : restez vigilant

- Soyez attentif à tout ce qui peut **présenter un danger**, dans le logement ou les parties communes.
- **Signalez immédiatement** tout **dysfonctionnement** ou tout **équipement défectueux** à votre agence.

Balcons, jardins et espaces extérieurs



Entretien et sécurité

- › Gardez votre **balcon dégagé** : il peut servir à l'évacuation en cas d'incendie.
- › Veillez à la **bonne évacuation des eaux pluviales**.
- › **Entretenez régulièrement** vos espaces extérieurs et respectez les **règles d'hygiène**.



Jardins

- › **Respectez la hauteur des haies** et **ne stockez pas** de déchets ni d'encombrants dans le jardin.
- › Un **espace propre et bien tenu** favorise de **bons rapports de voisinage**.



Garages et parkings

- › Les **garages** sont réservés **uniquement aux véhicules**.
- › **Ne stockez pas de produits dangereux** (essence, bouteilles de gaz, etc.).
- › Fermez correctement ces espaces et **évités tout encombrement**.
- › Si une **place de parking** vous est attribuée, **utilisez uniquement celle-ci**.



Nettoyage

- › Vous êtes responsable du **nettoyage de vos espaces annexes**, selon les termes de votre **contrat de location**.
- › Si une entreprise est mandatée, **facilitez son intervention** en laissant les lieux accessibles.
- › En cas de manquement constaté, les **frais de nettoyage** pourront vous être **facturés**.



Le loyer et les charges



Païement du loyer

- › Le loyer se paie chaque mois, à terme échu, dès **réception de l'avis d'échéance**.
- › Son montant dépend de la **surface**, des **équipements** et des **annexes** (garage, cave...).
- › Il peut être **révisé chaque année** selon la réglementation.



Charges locatives

- › Elles couvrent les **frais d'entretien** engagés par l'OPH de la Meuse.
- › Payées **chaque mois**, elles sont **régularisées une fois par an**.



Prélèvement automatique

- › Pour plus de simplicité, optez pour le **prélèvement automatique** : trois dates possibles, **le 5, le 8 ou le 12 du mois**.
- › Présentez un **RIB** à votre agence pour remplir le **mandat SEPA**.
- › Ce mode de paiement est **rapide, sûr et pratique**.



Aide au logement (APL)

- › Selon vos **revenus et votre situation**, la **CAF** peut accorder une **APL**.
- › Elle est **versée directement à l'OPH** et **déduite de votre loyer**.





Enquête OPS

- › L'**Enquête sur l'Occupation du Parc Social (OPS)** permet au Gouvernement de présenter tous les 2 ans un rapport sur le logement en France.
- › Elle concerne **tous les locataires**.



La RLS (Réduction de Loyer de Solidarité)

- › La RLS est une **remise obligatoire** sur le loyer pour les locataires aux **revenus modestes**.
- › Elle s'accompagne d'une **baisse de l'APL**.
- › Son montant est calculé par la **CAF** ou la **MSA** selon vos **ressources, votre famille et votre commune**.



Avis d'échéance dématérialisé

- › Les avis d'échéance sont désormais **plus synthétiques**, avec uniquement les informations principales : **dossier locataire, loyer, APL**.
- › Le détail des charges apparaît **dans le décompte annuel (mars)** et le **budget prévisionnel (avril)**.
- › Grâce à votre **Espace Clients** (voir la fiche 5 détachable à la fin du guide) vous pouvez **accéder en ligne à de nombreux documents** : avis d'échéance, régularisations de charges, notice, foire aux questions, etc.



Contact

Pour toute question ou aide dans vos démarches :

- › **Téléphone** : 03 29 45 12 22
- › **Email** : charges@groupeophmeuse.fr



www.oph-meuse.fr



Parcours résidentiel



Un logement adapté à chaque étape

- › L'OPH de la Meuse accompagne les locataires tout au long de leur parcours : **agrandissement de la famille, vieillissement, handicap, difficultés financières, accession à la propriété.**



Événements familiaux

- › **Mariage ou PACS** : envoyez une copie de l'acte pour que votre conjoint ou partenaire puisse être **co-titulaire du bail** (sous conditions).
- › **Naissance ou adoption** : transmettez l'acte de naissance et le livret de famille à l'OPH et à la CAF pour vos **droits aux aides** (APL, SLS...).
- › **Séparation ou divorce** : jusqu'au jugement, les époux restent **solidaires du loyer et des charges**. Après divorce, envoyez le **livret de famille avec mention du divorce**.
- › **Décès d'un locataire** : transmettez l'acte de décès.

Pensez également à **notifier la CAF** en cas de changement d'adresse, de situation familiale ou professionnelle.



Accession sociale à la propriété

- › Permet aux locataires d'**acheter leur logement** ou un autre bien de l'Office, sous conditions.
- › Cette démarche est soutenue par l'État, les collectivités et l'OPH de la Meuse.



Contact service ventes

- › **Téléphone** : 03 29 45 12 22
- › **Email** : ventes@groupeophmeuse.fr



Départ du logement & état des lieux de sortie



Préavis et congé

- › Envoyez votre **préavis par lettre recommandée avec AR** selon les délais de votre contrat.
- › Le préavis de 3 mois peut être **réduit à 1 mois** dans certains cas (mutation, perte d'emploi...).
- › **Les loyers et charges** restent dues jusqu'à la **fin de votre préavis de départ**.



Visite conseil et état des lieux

- › Dès l'envoi du préavis, prenez rendez-vous pour une **visite conseil** afin de connaître les **travaux à réaliser** avant votre départ.
- › Contactez votre agence **au moins 10 jours avant** la fin de votre contrat de location pour fixer l'**état des lieux de sortie**.
- › Le **solde définitif de votre compte** (charges et loyers) est effectué dans les **deux mois** suivant votre départ.
- › **Communiquez votre nouvelle adresse** lors de l'état des lieux.



Abonnements et courrier

- › Résiliez vos **abonnements** (eau, gaz, électricité, téléphone, internet).
- › Informez vos **organismes et La Poste** de votre nouvelle adresse pour la continuité du courrier.



Nettoyage avant départ

- › **Électricité** : dépoussiérez et dégraissez interrupteurs et prises, remplacez les fusibles abîmés, veillez à l'éclairage.
- › **Sols et escaliers** : balayez et lavez, nettoyez joints et plinthes.
- › **Salle de bain** : baignoire, lavabo, robinetterie et joints propres, WC détartrés.
- › **Cuisine** : évier, faïence, robinetterie et meuble sous évier nettoyés.
- › **Fenêtres et portes** : lavées et dégraissées, vitres propres, bouches d'aération dépoussiérées.
- › **Radiateurs et tuyaux** : dépoussiérés et dégraissés.
- › **Caves et parties communes** : débarrasser et nettoyer votre cave et veiller à ne rien laisser (déchets, encombrants) dans les parties communes.







Les fiches pratiques à détacher !

Vous terminez la lecture de votre guide et vous allez découvrir les fiches pratiques qui vous permettent d'accéder à des nombreuses informations : les répartitions des réparations au sein de votre logement, les contacts de l'OPH, les numéros utiles et pratiques, ainsi qu'une fiche sur l'Espace Client

Réparation entrée cuisine



Clés et badges Remplacement	Fusibles Remplacement	Grille de ventilation Nettoyage, débouchage	Radiateurs Nettoyage, purge, réglage thermostat, remplacement piles thermostat, têtes connectées
Connecteurs électriques Nettoyage	Luminaire, ampoule, douille Entretien et remplacement	VMC (habitat individuel) Nettoyage, débouchage	Siphons, robinetterie Nettoyage, remplacement de joints
Détecteurs de fumée Entretien	Plafond, murs Maintenance en état de propreté, rebouchage des trous	Thermostat Remplacement de piles	Évacuation, arrivée d'eau Débouchage évacuation sous évier et siphon, remplacement joints et colliers
Fenêtres Entretien, graissage mécanisme, remplacement des vitres cassées, joints	Portes Gonds Entretien Graissage	Serrures, canons, clés Graissage et remplacement des petites pièces	Évier Remplacement joints silicone
Vitrages Remplacement	Flexible gaz Vérification et changement selon la date de validité		



Contrat d'entretien

Pour toute problématique de chaudière, contactez la Société
 MUST 03 29 75 73 73 - Service d'astreinte 06 07 06 94 62



Chaudière murale

Remplacement



Thermostat

Entretien



Radiateurs

Entretien technique
et remplacement



VMC

(habitat collectif)
Nettoyage,
débouchage

*si le compteur d'eau dépend de l'OPH de la Meuse

- OPH** **OPH de la Meuse**
- **Convecteurs électriques**
Remplacement
- **Détecteur de CO₂**
Réparations et entretien
- **Fenêtres**
Remplacement
- **Installation électrique**
Entretien
- **Colonne d'eaux usées,
Conduit d'alimentation
d'eau**
Remplacement
- **Compteur d'eau
individuel***
Entretien
- **Tableau électrique**
Remplacement

*si le compteur d'eau dépend de l'OPH de la Meuse



1

joints

Fixation

5

07 06 94 6

141

)

141

)

FICHE N°2

Réparation salon salle à manger

Cheminée
(habitat individuel)
Ramonage

Convectio
Nettoyage

Détection Entretien

Fenêtres

Vitrages Remplacement

Grille de ventilation
Nettoyage, débouchage
VMC (habitat individuel)
Nettoyage, débouchage

**Interrupteurs, prises
électriques, téléphone,
prise TV**
Entretien et remplacement

Luminaire, ampoule

Placards

Entretien, réparation

Plafond, murs
Maintenance en état de propreté, rebouchage des trous, peinture et tapisserie

Radiateurs
Nettoyage, purge, réglage
thermostat, remplacement piles
thermostat, têtes connectées

Sols, faïence
Entretien, réparation

Pour toute problématique de chaudière, contactez la Société MUST 03 29 75 13 73
Service d'astreinte 06 07 06 94 62

Cheminée
(habitat collectif)
Ramona

Radiateurs

Entretien technique

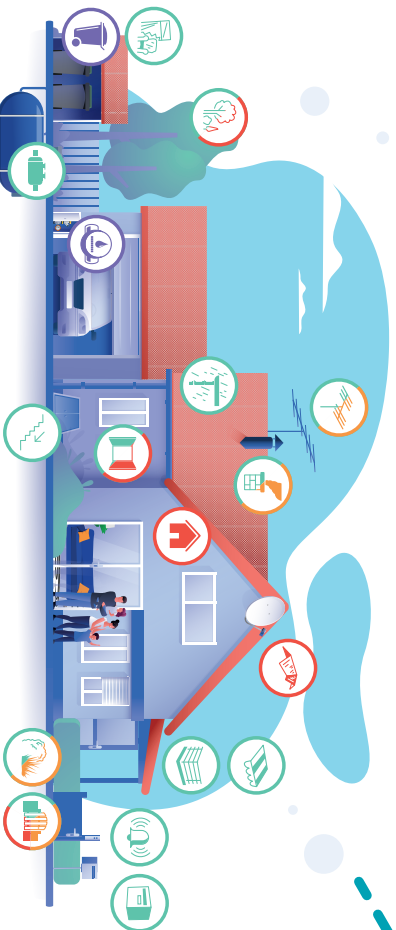
VMC
(habitat collectif)

Convecteurs électriques

Remplacement

Fenêtres

Système électrique
Entretien, réparation



- | | |
|---|--|
|  | Antennes (habitat individuel)
Entretien |
|  | Arbres, arbustes (habitat individuel)
Élagage |
|  | Auvent, marquise
Entretien, nettoyage |
|  | Balcon, terrasse
Débouchage, évacuation, entretien et démoussage |
|  | Boîte aux lettres
Entretien, changement, remplacement de la serrure |
|  | Cave
Entretien de la porte |
|  | Cheminée (habitat individuel)
Ramassage |
|  | Encombrants
Gestion |
|  | Fosse septique
Vidange |
|  | Gouttières, chéneaux
eaux pluviales
Débouchage, nettoyage et entretien |
|  | Halles, pelouse (habitat individuel)
Entretien |
|  | Portail et portillon (habitat individuel), porte de garage, portes et serrures
Entretien |
|  | Clôtures
Entretien, réparations |
|  | Sonnette
Réparation |
|  | Volets
Entretien |

-  **OPH** **OPH**
de la Meuse
 -  **Arbres, arbustes**
(habitat collectif)
 -  **Engage**
 -  **Cloîtres**
Remplacement
 -  **Facade**
Ravalement
 -  **Toiture**
Réparation
 -  **Volets**
Changement

- Conteneurs poubelles**
Changement
-  
- Compteur d'eau**
Entretien



Contacts généraux

Par mail :
contact@groupeophmeuse.fr

Sur notre site internet :
www.oph-meuse.fr

Sur les réseaux sociaux :
Facebook, LinkedIn,
Instagram, Youtube

Ou rendez-vous dans vos agences :

Bar-le-Duc, 15 rue du Moulin

Verdun, 4 rue Jean Bouin

Commercy, 54 bis avenue Stanislas

Nos services de proximité sur le terrain

Secteur Bar Ville 9 rue de Popey, Bar-le-Duc

Secteur Côte Sainte-Catherine 4 allée Paul Eliuard, Bar-le-Duc

Secteur Commercy 28 rue Edmond Morelle, Commercy

Secteur Ligny-en-Barrois 7 rue des Tilleuls, Ligny-en-Barrois

Secteur Verdun Quartiers et Saint-Mihiel 43 rue Champ Claudine, Verdun

Secteur Ville et Périphérie 16 allée du Pré l'Évêque, Verdun

Secteur des Planchettes 13 rue André Malraux, Verdun

Astreinte

L'astreinte est un service mis en place par l'Office qui, en partenariat avec nos sociétés de maintenance, intervient en dehors des heures d'ouverture dans les cas d'urgence :

En semaine : De 12h00 à 13h30 et de 17h00 au lendemain 8h30

Les week-ends et jours fériés : 24h/24 du vendredi à partir de 16h00 au lundi 8h30

Cadre d'intervention de l'astreinte

Évènement grave nécessitant la présence d'un technicien OPH sur site

- Fuite importante de canalisation ou infiltration grave
- Refoulement de canalisation
- Incendie
- Panne de chauffage collectif
- Panne d'ascenseur ou de porte automatique de garage

En aucun cas l'astreinte ne doit servir à traiter de simples réclamations !



Contacts Utiles

Urgences / Santé

Sécurité

Samu.....	15
Police.....	17
Pompiers.....	18
Urgence.....	112
Urgence (pour les personnes malentendantes).....	114
Violences faites aux enfants.....	119
Violences faites aux femmes.....	3919
Centre Anti-Poison.....	03 83 22 50 50
Médecin de garde.....	116-117
Pharmacie de garde.....	3237
Maltraitance Animale.....	3677



Contacts Pratiques Techniques / Social

Réseau Distribution EDF / Électricité 09 69 32 15 15

Réseau Distribution GRDF / Gaz 09 69 36 35 34

Eau / SAUR ou régie locale selon votre commune

La Poste (changement d'adresse) 3631

Déchèterie /
collecte des encombrants mairie ou site internet de la commune

Communauté Meuse 360
(aide aux personnes en situation de handicap) 0800 360 360

CAF (aides au logement, APL) 3230

Représentants des locataires

➤ Présents au conseil d'administration de l'OPH de la Meuse, ils sont
vos relais pour défendre vos droits et intérêts.

➤ Les élections ont lieu tous les 4 ans, et vos représentants peuvent
être contactés via votre agence.

Espace Clients

L'OPH de la Meuse vous invite à découvrir un espace sécurisé en ligne qui vous permet de vous connecter à de nombreux services 24h/24 et 7j/7.

En effet, une fois sur votre « Espace Clients » vous pouvez :

- Consulter et télécharger vos avis d'échéance, régularisations de charges, ...
- Faire une demande d'intervention dans votre logement ou vos parties communes
- Consulter le solde et le détail de votre compte locataire
- Déposer votre nouvelle attestation d'assurance
- Mettre à jour vos informations personnelles (mot de passe, adresse mail, n° de téléphone portable, ...)
- Retrouver de nombreux documents utiles (guide du locataire, notices, foire aux questions...)

Pour créer votre compte et profiter de vos services en ligne, vous avez besoin de :

- Votre n° de locataire (l'identifiant) et votre date d'entrée dans le logement : ces derniers figurent sur votre avis d'échéance en haut à gauche

Rendez-vous sur notre site internet www.oph-meuse.fr, cliquez le bouton en haut à droite « Espace Clients », cliquez sur Première connexion et laissez-vous guider.





Déposez et suivez votre demande d'intervention grâce à l'Espace Clients

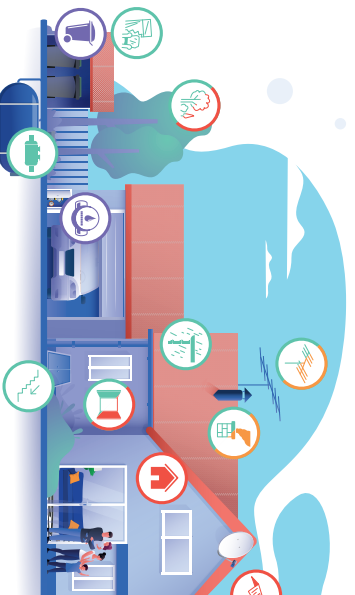
Un problème technique dans votre logement ou dans les communs de votre immeuble ?

À tout moment de la journée et de tout lieu, transmettez directement votre demande d'intervention à votre agence en 2 minutes.

- En cliquant sur “Demande d'intervention”
- Après la lecture d'un bref rappel sur ce qui relève des réparations locales, la saisie débute avec plusieurs choix proposés par catégorie, pièce et équipement concerné
- Puis un choix est à faire parmi une liste de problèmes fréquemment rencontrés
- Et enfin, un récapitulatif est proposé, vous laissant la possibilité de joindre une photo

Une fois la demande envoyée, c'est votre agence qui s'occupe du traitement avec un premier retour sous 24h, visualisable, lui aussi étape par étape, sur l'Espace Clients.

Rapide et pratique !





Handwriting practice lines consisting of 12 horizontal dotted lines.

Guide Locataire



OPH DE LA MEUSE
15 rue du Moulin – CS 30195
55005 BAR-LE-DUC CEDEX
03 29 45 12 22
contact@groupeophmeuse.fr

www.oph-meuse.fr



**quali
hlm**
La qualité de service
en actions et en preuves